

**PERSEPSI PEGAWAI/PEMBANTU PERUBATAN DAN PESAKIT LUAR
TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN KLINIK-KLINIK KESIHATAN
DI DAERAH KOTA SETAR, KEDAH**

Tesis ini diserahkan kepada Sekolah Siswazah sebagai
memenuhi sebahagian daripada keperluan
Ijazah Sarjana Sains (Pengurusan)
Universiti Utara Malaysia

oleh

SAMSUNI BIN MOHD. NOR



**Sekolah Siswazah
(Graduate School)
Universiti Utara Malaysia**

**PERAKUAN KERJA KERTAS PROJEK
(Certification of Project Paper)**

Saya, yang bertandatangan, memperakukan bahawa
(I, the undersigned, certify that)

SAMSUNI BIN MOHD. NOR

calon untuk Ijazah
(candidate for the degree of) Sarjana Sains (Pengurusan)

telah mengemukakan kertas projek yang bertajuk
(has presented his/her project paper of the following title)

PERSEPSI PEGAWAI/PEMBANTU PERUBATAN DAN PESAKIT LUAR

TERHADAP KUALITI PERKHIDMATAN KLINIK-KLINIK KESIHATAN

DI DAERAH KOTA SETAR, KEDAH

seperti yang tercatat di muka surat tajuk dan kulit kertas projek
(as it appears on the title page and front cover of project paper)

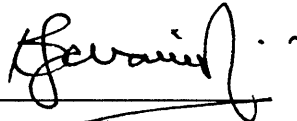
bahawa kertas projek tersebut boleh diterima dari segi bentuk serta kandungan,
dan meliputi bidang ilmu dengan memuaskan.

(that the project paper acceptable in form and content, and that a satisfactory
knowledge of the field is covered by the project paper).

Nama Penyelia

(Name of Supervisor) : Puan Norainin Binti Abu Bakar

Tandatangan
(Signature)

: 

Tarikh
(Date)

: 1 Julai 2002

KEBENARAN MERUJUK TESIS

Tesis dikemukakan sebagai memenuhi sebahagian daripada keperluan pengijazahan Sarjana Sains (Pengurusan) Universiti Utara Malaysia (UUM). Saya bersetuju membenarkan pihak perpustakaan UUM mempamerkannya sebagai bahan rujukan. Saya juga bersetuju bahawa sebarang bentuk salinan sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripada tesis ini untuk tujuan akademik adalah dibolehkan dengan kebenaran Penyelia tesis atau Dekan Sekolah Siswazah. Sebarang bentuk salinan atau cetakan bagi tujuan komersil dan membuat keuntungan adalah dilarang sama sekali tanpa kebenaran bertulis daripada penyelidik. Pernyataan rujukan kepada penulis dan UUM perlulah dinyatakan jika sebarang bentuk rujukan dibuat ke atas tesis ini.

Kebenaran untuk menyalin atau menggunakan tesis sama ada secara keseluruhan atau sebahagian daripadanya hendaklah dipohon melalui:

Dekan Sekolah Siswazah
Universiti Utara Malaysia
06010 UUM Sintok
Kedah Darul Aman.

ABSTRAK

Kajian ini adalah untuk mengkaji perbezaan persepsi oleh pihak yang memberikan perkhidmatan (Pegawai dan Pembantu Perubatan) dan pesakit luar terhadap kualiti perkhidmatan di Klinik-Klinik Kesihatan Daerah Kota Setar, Kedah. Objektif kajian secara umumnya adalah untuk mengukur persepsi terhadap kualiti perkhidmatan klinik-klinik kesihatan berkenaan mengikut perspektif pihak yang memberikan perkhidmatan dan pihak pesakit luar; menentukan samada faktor demografi mempunyai pengaruh terhadap persepsi yang diberikan; dan mengenalpasti hubungan dan pengaruh dimensi kualiti perkhidmatan dengan tahap kepuasan kedua-dua pihak.

Sebanyak 32 orang Pegawai dan Pembantu Perubatan serta 100 orang pesakit luar telah dipilih sebagai responden kajian. Responden di kalangan Pegawai dan Pembantu Perubatan adalah hampir meliputi populasi sebenar, sementara responden di kalangan pesakit luar pula adalah dipilih dengan menggunakan teknik persampelan sistematik. Dua set borang soal selidik yang mengandungi data demografi dan 55 item berskala 5 poin Likert telah digunakan.

Secara umumnya, dapatan kajian menunjukkan bahawa kedua-dua kumpulan responden bersetuju dengan kualiti perkhidmatan di klinik-klinik kesihatan yang dikaji. Kualiti yang paling baik ialah dimensi keselamatan mengikut persepsi kedua-dua pihak. Kualiti yang paling rendah pula ialah kebolehdapatan bagi pemberi perkhidmatan dan kebolehpercayaan bagi pesakit luar. Faktor demografi yang memberikan kesan yang signifikan kepada pemberi perkhidmatan ialah jantina, bangsa dan status perkahwinan, sementara bagi pesakit pula hanyalah status perkahwinan sahaja. Pengaruh faktor-faktor yang dipilih terhadap kepuasan penerima perkhidmatan hanyalah 48.5% sahaja dan terhadap kepuasan pesakit pula adalah 77%.

ABSTRACT

The purpose of this study is to investigate the perception's differences among the service providers and service receivers (out-patient) on the quality service of the Health Clinics in the district of Kota Setar, Kedah. In general, the objectives of this study were to measure the perceptions on quality service of the clinics in the perspectives of both respondents; the influences of the demographic factors on the perceptions; and to identify the relationships and influences of the factors or dimension in the service quality, towards the satisfaction of the respondents.

32 Medical Officers or Medical Assistants and 100 outpatients were selected as respondents of the study. Medical Officers and Medical Assistants represented as the population in the scope of the study, while the outpatients were selected by systematic sampling technique. Two sets of questionnaires, which consist demographic data and 55 items of 5-points Likert scale, were used.

In general, the findings showed that both of the respondent groups were agreed with the service quality in the clinics. Security was the best dimension for both of the groups. The poorest quality according to the service providers was accessibility and availability, and reliability for the outpatients. Only gender, race and marital status were having significant influences on the providers' perceptions, and marital status on the outpatients. The influence of all the selected factors on the providers' satisfaction was 48.5%, and on the outpatients' satisfaction was 77%.

PENGHARGAAN

Alhamdulillah, dipanjatkan kesyukuran ke hadrat Allah Subhanahuwata'ala kerana dengan keizinanNya kajian ini akhirnya juga dapat diselesaikan. Setinggi-tinggi penghargaan dan ucapan terima kasih kepada Puan Norainin Abu Bakar selaku penyelia utama, di atas segala bimbingan, ilmu dan nasihat yang sangat berguna sepanjang tempoh kajian ini dijalankan.

Ucapan penghargaan dan terima kasih ini juga ditujukan kepada pihak Jabatan Kesihatan Negeri Kedah dan Pejabat Kesihatan Daerah Kota Setar, khususnya kepada Timbalan Pengarah (Pengurusan) (Puan Norizan Mahmood), Pegawai Tadbir (Encik Adzuldin), Pegawai-pegawai serta Pembantu-pembantu Perubatan dan kakitangan-kakitangan Klinik-klinik Kesihatan di daerah Kota Setar yang memberikan kebenaran dan kerjasama sepenuhnya kepada penyelidik untuk menjalankan kajian ini.

Akhirnya, rakaman penghargaan dan terima kasih ini juga ditujukan kepada semua pihak yang terlibat samada secara langsung atau tidak langsung atau tidak langsung, disedari atau tidak disedari oleh penyelidik tetapi telah memberikan sumbangan sehingga kajian ini dapat disempurnakan. Mudah-mudahan hasil kajian ini akan dapat memberikan manfaat dan diberi keberkatan oleh Allah jua, Insya-Allah.

DEDIKASI

Istimewa kajian ini didedikasikan

untuk

Isteriku yang tersayang Wan Noor Suraya Wan Saad

Kedua-dua Ayahanda dan Bonda

serta

Kedua-dua Ayah dan Ibu Mertua

yang dikasihi

dan

Semua pihak yang terlibat secara langsung atau tidak langsung

demi menjayakan kajian ini.

JADUAL KANDUNGAN

<u>Kandungan</u>	<u>Muka surat</u>
KEBENARAN MERUJUK TESIS	ii
ABSTRAK (BAHASA MELAYU)	iii
ABSTRACT (ENGLISH)	iv
PENGHARGAAN	v
 BAB SATU: PENGENALAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Pernyataan Masaalah	3
1.3 Skop Kajian	4
1.4 Objektif Kajian	
1.4.1 Objektif Umum	5
1.4.2 Objektif Khusus	6
1.5 Kepentingan Kajian	7
1.5.1 Implikasi Kajian	7
1.5.2 Penggubalan Dasar	7
1.6 Batasan Kajian	
1.6.1 Generalisasi Dapatan	8
1.6.2 Kekangan Sumber	8
 BAB DUA: ULASAN KARYA	
2.1 Pendahuluan	10
2.2 Dilemma dalam Pengukuran Kualiti Perkhidmatan	11
2.3 Perbandingan Kajian-kajian Mengenai Dimensi-dimensi Kualiti Perkhidmatan	13
2.4 Kerangka Konseptual	18
2.5 Definisi Operasional	19
2.6 Rumusan	21
 BAB TIGA: METODOLOGI PENYELIDIKAN	
3.1 Pendahuluan	22
3.2 Populasi Kajian	22
3.3 Persampelan	22
3.4 Kaedah Pengumpulan Data	23
3.5 Instrumen Kajian (Soal Selidik)	25
3.6 Ujian Kesahan dan Kebolehpercayaan	27
3.7 Ciri-ciri Demografi	28
3.8 Penganalisaan Data	29
3.8.1 Statistik Deskriptif	31
3.8.2 Statistik Inferensi	31
3.9 Rumusan	32

BAB EMPAT: DAPATAN KAJIAN

4.1	Pendahuluan	33
4.2	Persepsi Terhadap Dimensi-dimensi Dalam Kualiti Perkhidmatan	33
4.2.1	Persepsi Terhadap Dimensi Kebolehlihatan	34
4.2.2	Persepsi Terhadap Dimensi Kebolehpercayaan	36
4.2.3	Persepsi Terhadap Dimensi Kepekaan	37
4.2.4	Persepsi Terhadap Dimensi Kecekapan	38
4.2.5	Persepsi Terhadap Dimensi Kesopanan	40
4.2.6	Persepsi Terhadap Dimensi Kredibiliti	41
4.2.7	Persepsi Terhadap Dimensi Keselamatan	43
4.2.8	Persepsi Terhadap Dimensi Kebolehdapatan	44
4.2.9	Persepsi Terhadap Dimensi Komunikasi	45
4.2.10	Persepsi Terhadap Dimensi Memahami Pelanggan	47
4.2.11	Persepsi Terhadap Dimensi Kerjasama	48
4.2.12	Min Persepsi Terhadap Dimensi-dimensi Dalam Kualiti Perkhidmatan Mengikut Kumpulan Responden	50
4.3	Persepsi Terhadap Dimensi-dimensi Dalam Kualiti Perkhidmatan Mengikut Faktor Demografi	
4.3.1	Persepsi Terhadap Dimensi Jantina	52
4.3.2	Persepsi Terhadap Dimensi Bangsa	58
4.3.3	Persepsi Terhadap Dimensi Umur	65
4.3.4	Persepsi Terhadap Dimensi Status Perkahwinan	72
4.3.5	Persepsi Terhadap Dimensi Tempoh Perkhidmatan	78
4.3.6	Persepsi Terhadap Dimensi Peringkat Pendidikan	82
4.3.7	Persepsi Terhadap Dimensi Jenis Pekerjaan	85
4.4	Hubungan dan Pengaruh Persepsi Terhadap Dimensi Kualiti Perkhidmatan Yang Telah Difaktorkan Dengan tahap Kepuasan	
4.4.1	Analisis Pemfaktoran	88
4.4.2	Hubungan Dan Pengaruh Dimensi Kualiti Perkhidmatan Terhadap Tahap Kepuasan	91

BAB LIMA: PERBINCANGAN DAN CADANGAN

5.1	Pendahuluan	94
5.2	Perbincangan	
5.2.1	Kecenderungan Persepsi Secara Keseluruhan Terhadap Kualiti Perkhidmatan	94
5.2.2	Faktor Demografi Dan Persepsi Secara Keseluruhan Terhadap Kualiti Perkhidmatan	99
5.2.3	Kepuasan Pemberi Dan Penerima Perkhidmatan	102
5.3	Masalah Kajian	106
5.4	Rumusan	106

BAB ENAM: KESIMPULAN

6.1	Pendahuluan	108
6.2	Kesimpulan	108
6.3	Cadangan terhadap Kajian Akan Datang	110

BIBLIOGRAFI	111
--------------------	-----

LAMPIRAN

- Lampiran 1: Borang Soal Selidik (1) - Pesakit Luar
- Lampiran 2: Borang Soal Selidik (2) – Pegawai/Pembantu Perubatan
- Lampiran 3: Surat Kebenaran Menjalankan Kajian

BAB PERTAMA

PENGENALAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkhidmatan kesihatan adalah merupakan tanggungjawab Kerajaan Persekutuan dan Kerajaan Negeri. Selaras dengan hasrat Kementerian ini untuk membantu individu mencapai dan mengekalkan satu taraf kesihatan bagi membolehkannya menjalankan kehidupan ekonomi dan sosial yang produktif dengan memberikan penekanan kepada golongan yang kurang bernasib baik, maka rawatan yang diberikan adalah dengan kos yang rendah berbanding dengan perkhidmatan yang diberikan oleh pihak swasta.

Jabatan Kesihatan di setiap negeri memainkan peranan penting dalam meningkatkan taraf kesihatan penduduk, selain daripada Jabatan-jabatan lain seperti Pihak Berkuasa Kerajaan Tempatan, Jabatan Pendidikan, Kementerian Pertahanan, Jabatan Perdana Menteri, Jabatan Hal Ehwal Orang Asli dan Hospital/klinik swasta.

Bagi Negeri Kedah yang mempunyai kawasan seluas 9,426 km persegi serta penduduk dianggarkan seramai kira-kira 1.64 juta orang pada tahun 2001 (Jabatan Kesihatan Negeri Kedah, 2002), terdapat beberapa kemudahan kesihatan yang disediakan untuk membantu melaksanakan objektif Kementerian Kesihatan iaitu *“meningkatkan taraf kesihatan individu yang produktif melalui perkhidmatan yang merangkumi aspek penggalakan, pencegahan, rawatan dan pemulihan”*. Pecahan jenis-jenis kemudahan prasarana kesihatan yang disediakan adalah seperti dalam **Jadual 1.1** berikut: -

**Jadual 1.1: Pecahan Jenis-jenis dan Bilangan Kemudahan Kesihatan
Kerajaan Negeri Kedah, 2001**

Jenis Kemudahan	Bilangan
Hospital Kerajaan	9
Klinik Kesihatan Ibu dan Anak	9
Klinik Kesihatan	54
Klinik Desa	224
Pejabat Kesihatan Daerah	11

The contents of
the thesis is for
internal user
only

BIBLIOGRAFI

- Babin, B. J. & Boles, J. S. (1998). Employee behavior in a service environment: a model and test of potential differences between men and women. *Journal of Marketing*. 62, 77-91.
- Cronin, J.J. & Taylor, S.A. (1992). Measuring service quality: A re-examination and extension. *Journal of Marketing*. 56, 55-68.
- Donabedian, A. (1988), Quality assessment and assurance: unity of purpose, diversity of means, *Inquiry*, Vol. 25, Spring, 173-92.
- Fisk, S. T. & Stevens, L. E. (1993). What's so special about sex? Gender stereotyping and discrimination. In: Neng, P. L., Hung, C. C. & Yi, C. H. (2001). Investigating The Relationship Between Service Providers' Personality and Customers' Perceptions of Service Quality Across Gender. *Total Quality Management*. 12(1), 57-67.
- Hibbard, J. F. & Jewett, J. J. (1997). Will quality report cards help consumers?, *Health Affairs*, 16, 218 -228.
- Isaacs, S. L. (1996). Consumer's information needs: result of national survey. *Health Affairs*, 15, 31 - 41.
- Jackovitz, D. S. (1999). Ambulatory Patient Satisfaction: A Systematic Approach to Collecting and Reporting Information. *Journal for Healthcare Quality*, Nov/Dec. [on-line] available: <http://www.allenpress.com/JHQ/085/085.htm>
- Jun, M., Peterson, R. T. & Zsidisin, G. A. (1998), The identification and measurement of quality dimensions in health care: focus group interview results. *Health Care Management Review*, 23, 81-96
- Lim, P. C., & Tang, K. H. (2000). A Study of Patients' Expectation and Satisfaction in Singapore Hospital, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 13(7), 290-299.
- Mohd. Salleh Abu & Zaidatun Tasir. (2001). *Pengenalan kepada Analisis Data Berkomputer SPSS 10.0 for Windows*. Kuala Lumpur: Venton Publishing.
- Morgan, J. & Everett, T. (1990), Introducing quality management in the NHS, *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 3(5), 23-37.
- Øvretveit, J. (1992), *Health Service Quality*, Black-well Scientific Press, Oxford, in Camilleri, D., & O 'Callaghan, M. (1998). Comparing Public and private hospital care service quality. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 11 (4).

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). Quality Counts in Services, Too, *Business Horizons* (May-June), 44-46
- _____. (1988). The Service Quality Puzzle, *Business Horizons* (Sept -Oct), 35-43.
- Pulkkinen, L. (1996). Female and male personality styles: a topological and development analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 70, 1288-1306.
- Roberts, J. S. (1987). Reveiwng the quality of care: priorities for improvement. *Health Care Financial Review – Annual Supplement*, pp. 69-74.
- Sekaran, U. (2000). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (3rd. ed.). New York: John Wiley & Son, Inc.
- Syed Saad Aldaleeb. (1998). Determinants of customer satisfaction with hospital: a managerial model. *International Journal of Health Care Quality Assurance*, 11(6). 181-187.